postnord

Udlevering af pakker – hvor kunderne ønsker det

Når du bruger PostNord, har vi en række muligheder, der gør det nemt for dine kunder at modtage dine pakker.

Kontakt Kundeservice Erhverv på 70 11 12 30.

Levering til døren

Vi bringer din pakke til modtagerens adresse, det kalder vi Home eller Hjem-til-dig pakke. For at vi kan give din kunde den bedste og mest fleksible levering, skal du elektronisk sende os modtagerens mobilnummer eller e-mailadresse.

På baggrund af dine oplysninger sender vi i tidsrummet 6.30-22.00 en sms eller e-mail til din kunde om, at en pakke er på vej.

Via sms eller e-mail tilbyder vi din kunde FlexChange, som betyder, at din kunde fra gang til gang har mulighed for at oplyse et sted på adressen, hvor vi kan aflevere pakken, hvis din kunde ikke er hjemme til at kunne modtage den. Hvis ønsket er aflevering hos naboen, klarer vi også det. Hvis det passer din kunde bedre, kan de også vælge at omdirigere pakken til et posthus nær dem. Ønsker din kunde ikke FlexChange, afleverer eller forsøger vi at aflevere pakken på adressen. Hvis det er muligt lægger vi den i din kundes postkasse.

Er din kunde tilmeldt Modtagerflex, afleverer vi pakken det ønskede sted. Vi lægger en seddel i din kundes brevkasse eller sender en sms/e-mail om, at vi har afleveret pakken.

Har du indgået en aftale med din kunde om Flexlevering, sætter vi pakken det ønskede sted. Vi lægger en seddel i din kundes brevkasse eller sender en sms/e-mail med besked om, at vi har afleveret pakken. Udleveringsscannet udgør PostNords dokumentation for udlevering. Herefter overgår ansvaret for pakken til dig som afsender.

Hvis din kunde ikke er tilmeldt nogen af de nævnte services, ringer postbuddet på kundens dør, afleverer pakken til et voksent medlem af husstanden, og sikrer navn og underskrift for modtagelsen.

Kan vi ikke aflevere pakken, lægger vi den til afhentning på et af vores posthuse og Pakkebokse.

Din kunde får en afhentningsblanket i brevkassen, eller vi sender en sms/e-mail. Pakken er klar til afhentning samme dag eller dagen efter.

Levering til posthus eller Pakkeboks

Vi bringer din pakke til posthus eller Pakkeboks, det kalder vi Collect eller Hent-selv pakke.

PostNords udleveringssteder har forskellige fordele og befinder sig indenfor forskellige kategorier:

- Posthuse. Vores 1.600 posthuse er typisk placeret i butikker med lange åbningstider.
- Collect In-Store. Vi kan også oprette dine fysiske butikker som udleveringssteder. Så kan du udlevere pakker via dine egne butikker. Læs mere i faktaarket Collect In-store.
- Pakkebokse. Vi har 3.500 pakkebokse fordelt over hele landet. Der er to typer: Pakkeboksen er en pakkeautomat, hvor din kunde kan modtage og sende pakker. I Nærbokse kan din kunde modtage pakker. Boksene er placeret indendørs, hvor de er tilgængelige i hele butikkens åbningstid og udendørs, hvor de er tilængelige hele døgnet.

Du kan i din check-out vælge at implementere vores løsning ”Vælg selv udleveringssted”, hvor din kunde selv kan vælge, hvor pakken skal hentes. Du kan læse mere om dette i faktaarket Checkout.

På baggrund af dine dataoplysninger sender vi en sms eller e-mail til kunden, når pakken ligger klar til afhentning.

Vi udleverer pakker mod kvittering på posthuse. I Pakkeboksen udleveres kun med gyldig kode, der er sendt til kunden via sms eller e-mail. Udlevering i Nærboksen sker ved brug af PostNords app via Bluetooth.

1121

Track & Trace

Du kan løbende følge alle pakker via Track & Trace (T&T), og også tilmelde dig Kundeportalen, hvor du og dine medarbejdere kan finde detaljerede oplysninger om alle jeres forsendelser og mulighed for reklamationsbehandling, retur fortoldning samt proaktive handlinger over for Modtageren. I begge systemer vil du altid kunne se, hvordan vi har afleveret pakken til din kunde – se nedenfor:

Udleveret som:	T&T tekst
Modtagerflex	Pakken er udleveret som Modtagerflex. Forsendelsen blev udleveret på det angivne sted – uden kvittering – i overensstemmelse med vor kontrakt med modtageren (og udleveringstidspunktet)
Flexlevering	Pakken er Flexleveret (i overensstemmelse med de oplysninger du overførte elektronisk til os)
Afleveret i brevkasse	Omdelt i brevkasse
Udleveret til person på adressen	Pakken er udleveret (og vi oplyser navn på den person, vi har udleveret den til)
Kan afhentes på posthus eller i Pakkeboks	Pakken er klar til afhentning (og vi oplyser din kunde om, hvor pakken kan afhentes og om udleveringsstedets åbningstider)
Udleveret på posthus eller Pakkeboks	Pakken er udleveret (og vi oplyser navn på den person, vi har udleveret den til)

UDLEVERING TIL UDENLANDSKE MODTAGERE

Levering til udleveringssted

Du kan sende MyPack Collect til et af 34.000 udleveringssteder i Sverige, Norge, Finland, Tyskland, Storbritannien, Frankrig, Belgien, Holland, Luxembourg, Østrig, Estland, Letland, Litauen, Spanien, Polen, Portugal og Irland.

Levering til døren

Du kan sende MyPack Home til hele verden.

Hvis du har oplyst sms- og/eller emailoplysninger på modtageren, får Modtageren i nogle lande tilbudt et udvalg af leveringsmuligheder.

I Finland, Norge og Sverige kan modtageren bl.a. vælge leveringstidspunkt eller -dag, eller om pakken skal stilles på adressen uden kvittering.

I de fleste andre EU-lande får modtageren følgende muligheder:

Før pakken bliver leveret, adviseres modtager med sms eller e-mail om forventet leveringstidspunkt i 1-times intervaller. Hvis tidspunktet ikke passer, kan modtager vælge

- anden leveringsdag
- levering til anden adresse
- afhentning i Pakkeshop
- pakken stilles på adressen (Flexlevering).

Til øvrige lande leverer vi efter den praksis, der er i modtagerlandet.

Kontakt Kundeservice Erhverv på 70 11 12 30.

PostNord

Hedegaardsvej 88
2300 København S
Danmark

www.postnord.dk